



PERÚ

Ministerio de Cultura



BICENTENARIO
PERÚ
2024

La problemática de la venta de tickets (boletos) de ingreso a la Ciudadela de Machupicchu y la reactivación del turismo

Comisión de Comercio Exterior y Turismo

Leslie Urteaga Peña
Ministra de Cultura



I. Problemática

Largas colas de espera



2019



Denuncias de falsificación

14 de agosto de 2022

infobae

PERÚ >

El vía crucis que miles de turistas en Machu Picchu tienen que pasar para conocer la ciudadela Inca

10 de agosto de 2023

El Comercio

SUSCRÍBETE POR S/5

CUSCO / Noticias

Cusco: capturan a dos sujetos acusados de falsificar entradas para ingresar a Machu Picchu

A través de la página web es imposible conseguir una entrada, pues el sistema ha colapsado, luego de que se vendieran las 4000 entradas proyectadas para el mes de agosto.

[illegible]

Aglomeraciones



24 de octubre de 2023



Riesgos identificados por la Contraloría General de la República

VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento practicado a la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, se formula las conclusiones siguientes:

1. Ausencia de mecanismos de control efectivos para el registro de ingreso de visitantes a las rutas alternas, Montañas de Waynapicchu y Huchuypicchu, genera riesgo de ingreso de visitantes sin boletos y posibles alteraciones u omisiones en los registros manuales.
(Deficiencia de Control Interno n.º 1)
2. En la Llaqta de Machupicchu, el sistema de video vigilancia se encuentra inoperativo; no permitiendo garantizar un control efectivo en los puntos de acceso a la Llaqta ni en el recorrido de los visitantes, con el riesgo que el sistema de video vigilancia no cumpla con la finalidad para el cual fue adquirido.
(Deficiencia de Control Interno n.º 2)
3. Ausencia de distribución de equipos de protección personal – EPP; al personal de conservación y mantenimiento de la Llaqta de Machupicchu, genera el riesgo de afectar la seguridad e integridad de los mismos.
(Deficiencia de Control Interno n.º 3)

4. Insuficiente personal de vigilancia y conservación, en los Sectores de Trabajo (Puestos de Control) de la Llaqta de Machupicchu; genera riesgo de daños al Patrimonio Cultural al interior de la misma.
(Deficiencia de Control Interno n.º 4)

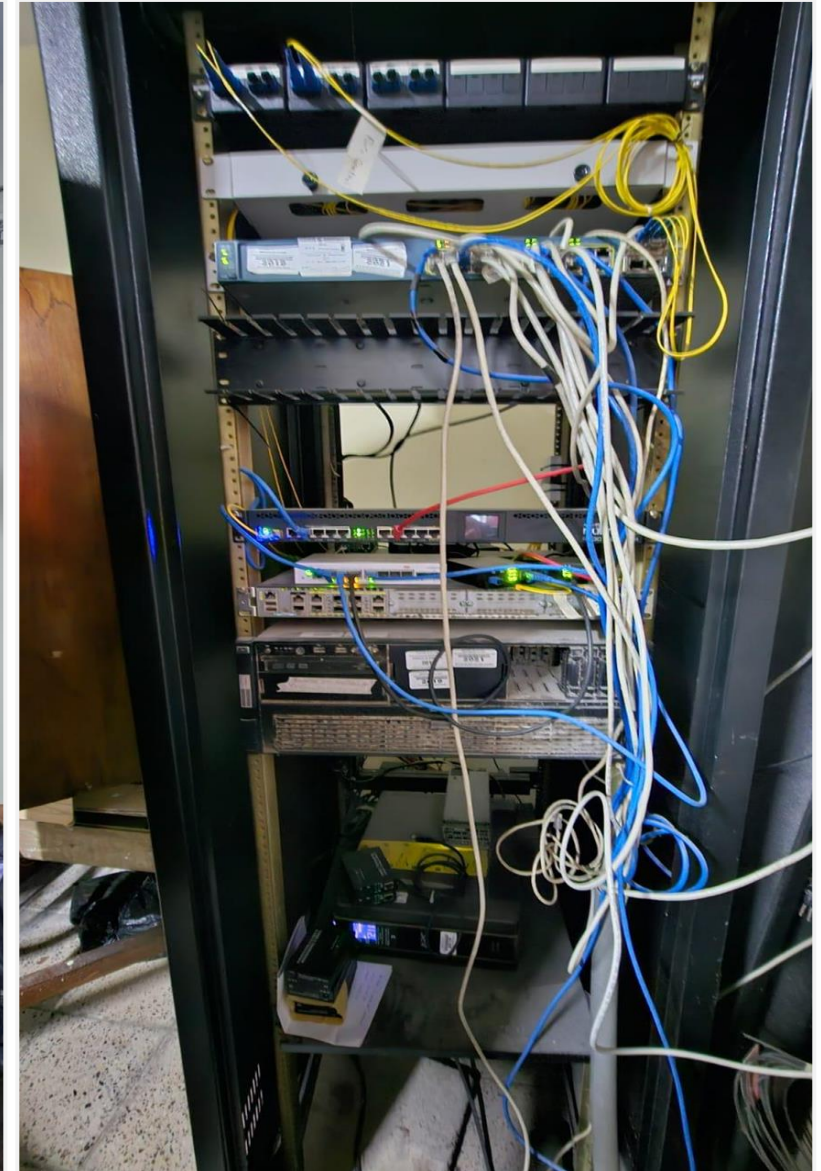
5. Servidores de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco, durante el 2021 permitieron el ingreso de visitantes que superaron la capacidad de admisión establecida, para posteriormente realizar el registro manual de dichos ingresos; y durante el 2022, se incrementó de forma manual la cantidad de espacios para la venta de boletos de ingreso a Machupicchu superando la capacidad de admisión establecida; luego de ello, esta tarea fue automatizada mediante la implementación de un "módulo" en el SBE; excediendo así en conjunto la capacidad de admisión aprobada para la Llaqta de Machupicchu en 25 032 (veinticinco mil treinta y dos) personas.

Hechos que transgredieron lo regulado en los artículos 4º y 27º del Decreto Supremo n.º 011-2006-ED; artículos 1º, 15º y 16º, así como, la sexta disposición complementaria de la Resolución Ministerial n.º 070-2017-MC; artículo 1º de la Resolución Ministerial n.º 000263-2021-DM/MC y el artículo n.º 1 de la Resolución Ministerial n.º 000224-2022-DM/MC.
(Observación n.º 1)

Fuente: Informe de auditoría N°066-2023.

Estado del Sistema anterior

1. Infraestructura física: **Estado crítico**
2. Unidades de procesamiento individual: **Estado malogrado**
3. Servidor de almacenamiento: **Estado malogrado**
4. Servidor de backup: **Estado malogrado**
5. No contaba con un respaldo de la NUBE





II. Decisiones ante la problemática

Pilares de la reforma implementada

1

Reforma estructural

2

Atención de problemas sistémicos

3

Sentido de urgencia

4

Control de nuestro patrimonio cultural

Principales Resultados

<https://tuboleta.cultura.pe>

Machu Picchu: **20 de enero de 2024.**

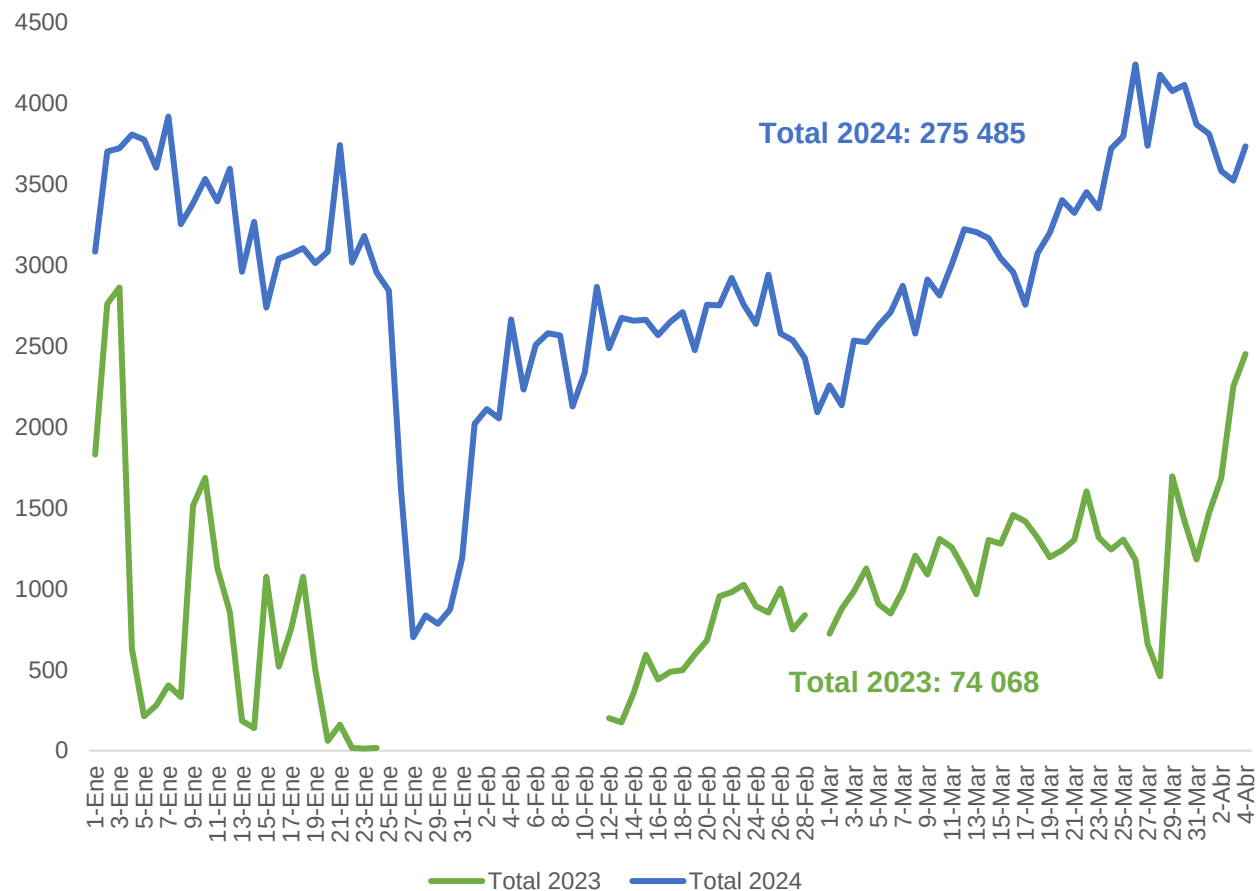
- **Mejora de experiencia** turística.
- Diversificación de **métodos de pago**.
- **Tecnología avanzada y sistemas antifraude**.
- **Trazabilidad** de transacciones.
- **Máxima seguridad** en la gestión de datos.
- Control eficiente del ingreso con **QR**.



Más de **453 mil** boletos vendidos en MAPI de manera online, presencial y de migración del sistema anterior

Reporte comparativo de visitantes (2023-2024)

Visitantes a Machupicchu (1 de enero – 4 de abril)



- En lo que va de 2024, el ingreso a la Llaqta se ha incrementado en **272%** respecto al año 2023.

Semana Santa 2024:

- Mas de **16 mil turistas ingresaron** durante el feriado largo de 2024, lo cual significó un incremento de **+36%** respecto del año anterior.

*Información al 04/04/24.

**No se cuenta con información del 21/01 al 14/02 del 2023, por las protestas llevada a cabo en la región.

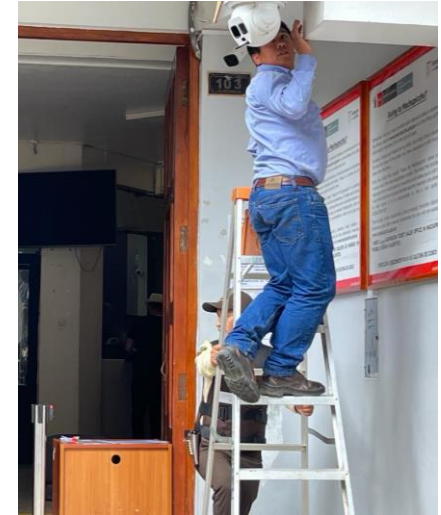
Acciones administrativas

El Ministerio está terminando anticipadamente el contrato para dicho servicio y aclara que no se han realizado pagos por comisiones en la venta de boletos

- Se han iniciado investigaciones para determinar si hubo irregularidades administrativas en la contratación y para identificar responsables.
- La decisión de usar una plataforma digital para la venta de entradas a Machupicchu buscaba solucionar problemas de corrupción y mal manejo, lo cual ha sido confirmado por la Contraloría General.
- Las acciones tomadas han restituido la integridad del patrimonio cultural y el respeto a los derechos de los visitantes.

Seguimiento y reporte de acciones

- **21 de diciembre de 2023:** reorganización administrativa de la DDC Cusco (RM 520-2023-MC).
- **1 de febrero de 2024:** nuevo director de la DDC (RM 46-2024-MC).
- **22 de febrero de 2024:** nuevo jefe del Parque Arqueológico Nacional de Machupicchu.
- Colocación de cámaras de videovigilancia.
- Instalación de escaleras, rampas, geoblocks, etc.
- **Resolución del contrato:** El Ministerio citó al proveedor el 8 de abril de 2024 para informar sobre el dictamen de la OSCE y se coordinaron las acciones correspondientes para dar por concluido el contrato.



Avances en el desarrollo de la nueva plataforma



Reunión de instalación del Grupo de Trabajo en la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cusco

Ejecutivo, liderado por la PCM:

Elaboración de una nueva plataforma para la venta de boletos en sitios culturales.

Acuerdo 1 del Acta de Declaración de Machu Picchu

Avances en el desarrollo de la nueva plataforma

El Ministerio de Cultura en articulación con la Secretaria de Gobierno y Transformación Digital de la PCM vienen trabajando en el desarrollo e implementación del nuevo sistema de venta de boletos.



The screenshot shows a web interface for the 'Ingreso al sistema de venta de boletos del Ministerio de Cultura'. At the top left is the logo of the Ministry of Culture (PERU Ministerio de Cultura). The main heading is 'Ingreso al sistema de venta de boletos del Ministerio de Cultura'. Below this is a login form with two input fields: 'Ingresar tu correo electrónico' (with a placeholder 'Escribe') and 'Ingresar tu contraseña'. A blue 'Ingresar' button is positioned below the password field. A link '¿Olvidaste tu contraseña?' is located below the button. The bottom of the page features a dark footer with the Ministry of Culture logo, contact information (Sede central: Av. Javier Prado Este 2485, San Borja, Lima 41 Perú; Central Telefónica: 011-61923303), and logos for 'Perú' and 'Bicentenario 2021'.

A la fecha, se ha culminado con el 100% del prototipo funcional (modelo inicial de un producto final que contiene las funciones y la apariencia requerida por el diseño.)

La nueva plataforma también incluye el desarrollo de app móviles para Android y IOS garantizando la experiencia del usuario

Avances en el desarrollo de la nueva plataforma

Buscador de centros culturales



Mejora la experiencia al turista



The screenshot displays the new platform's search interface. At the top, a banner image of a historic building is shown. Below it, a search bar is labeled 'Selecciona tu destino' with a dropdown menu showing 'Cusco'. To the left of the search bar are three filters: 'Donde Explora lugares', 'Fecha Fecha de visitas', and 'Precio Rango de precio'. A 'Buscar' button with a magnifying glass icon is to the right. Below the search bar, a section titled '¿Qué deseas visitar?' features four category buttons: 'Todos', 'Museos', 'Museo de sitio', and 'Monumento arqueológico'. The bottom section displays four search results, each with a 'Se agota rápido' (Selling fast) badge, a location tag 'Cusco - Urubamba', a title, a price range, and a 'Planea tu visita' button. The results are: 1. Machupicchu (Price: S/ 152.00), 2. Zona Arqueológica Monumental Kuélap (Price: S/ 12.00), 3. Complejo Arqueológico y Museo de Sitio de Chan ... (Price: S/ 12.00), and 4. Rutas a Caminos del Inca (Price: S/ 320.00).

Disponibilidad de la Plataforma 24/7

Uso de nube



Fácil acceso al centro cultural



Seguridad anti hackers



Cronograma de implementación

La implementación de la plataforma será de la siguiente manera:



1

Marcha blanca - plataforma web:
Primera semana de julio 2024



2

Marcha blanca – apps móviles para
Android y IOS: Última semana de agosto
2024 se dará inicio de la



Mejoras en ventanillas de MAPI pueblo

- Aumento de **personal disponible** y **ventanillas** para la atención al público en venta de boletos.
- **Fiscalizaciones multisectoriales** respecto de la cantidad de visitantes en ingreso, salida y venta de boletos



Otras medidas

- **Horarios diferenciados** de ingreso y permanencia
- Reducción **del tiempo** de visita
- **Nuevos circuitos**
- **Exclusión de la visita a las zonas críticas** de conservación
- Mejora **del flujo de visitas** dentro de los circuitos
- **Mecanismos para fiscalizar** el cumplimiento de horarios
- Instalación de **pasarelas, escalinatas y geoblocks** para la protección de los pisos y escalinatas arqueológicas.



Pre publicación del Proyecto de Reglamento de uso turístico sostenible para la conservación de la Ciudad Inka de Machupicchu

Tras 7 años, se propone actualizar el Reglamento de Uso Turístico Sostenible de Machupicchu (R.M. N° 000159-2024-MC) introduciendo mejoras significativas:

- **Aforo dinámico** según la temporada;
- **Tres circuitos con diez rutas** para distribuir de manera más eficiente a los turistas (de 4500 a 5600 en temporada alta).
- **Ingreso gratuito para nacidos y residentes de Cusco**, y personas con **discapacidad** y a delegaciones de instituciones educativas de áreas de extrema pobreza, así como descuentos para estudiantes.
- Compañía de **guías turísticos para la visita**, y protocolos para casos de fuerza mayor, incluyendo cómo reprogramar o solicitar reembolsos.

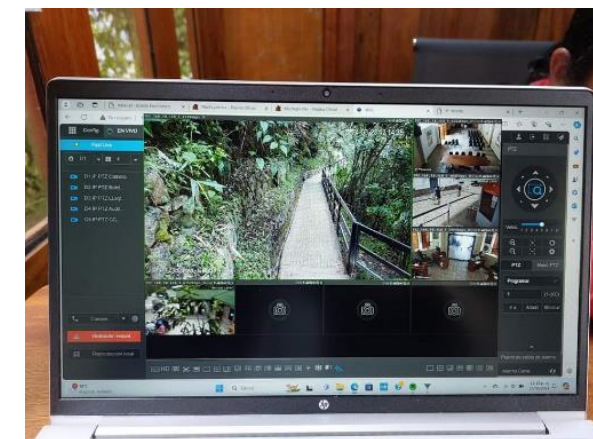


Mapi Pueblo - 10/04/2024

El proyecto de reglamento se viene socializando con los guías de turismo y agentes involucrados

Avances en la implementación de nuevos circuitos

- Se han implementado **rampas y escaleras** en la ciudad inka, junto con la conservación del sitio, para mejorar el tránsito de visitantes.
- Los **tres nuevos circuitos turísticos**, ya habilitados, enriquecen la experiencia del visitante.
- Se están agregando **circuitos accesibles** para personas con discapacidad física significativa en Machupicchu.
- Activación de **cámaras** de videovigilancia para el control del flujo de visitantes y prevención de incidentes (**23/03/24**).



Conclusiones



Modernización de la gestión de visitantes

- Brindar a la ciudadanía servicios culturales de calidad
- Garantizar la seguridad y la experiencia gratificante a los turistas.
- Transparentar el manejo de los recursos recaudados.
- Cumplir con el aforo aprobado